

## KUESIONER (Guru)

No. Responden :

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penulisan skripsi, saya mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya sedang melakukan penelitian dengan judul “ Dampak Implementasi *Total Quality Management* pada kinerja Sekolah di SMAK Santa Agnes Surabaya”. Maka dengan hormat, saya memohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

### BAGIAN I

Mohon diisi titik-titik sesuai dengan pertanyaan yang tersedia (Untuk Identitas Responden).

1. Nama Responden : .....
2. Umur/ Jenis Kelamin : .....Tahun / Laki-laki / Perempuan \*)
3. Masa Kerja : .....Tahun
4. Jabatan/ Unit Kerja : .....
5. Pendidikan Terakhir :  
☐ Diploma  
☐ Sarjana/S1  
☐ Magister/S2  
☐ Lain-lain (sebutkan) .....

Keterangan: \*) coret yang tidak perlu.

### BAGIAN II

Berikan penilaian anda terhadap evaluasi dan keyakinan anda terhadap pernyataan berikut dengan memberikan tanda silang (X) pada angka yang telah disediakan sesuai dengan kategori jawaban anda. 1) STS = Sangat Tidak Setuju; 2) TS = Tidak Setuju; 3) N = Normal; 4) S = Setuju; dan 5) SS = Sangat Setuju.

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Sekolah selalu mengidentifikasi dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan internalnya dari segi sarana dan prasarana.					

2.	Sekolah selalu meng-update materi pendidikan dan pembelajaran sesuai dengan standar yang ditentukan.					
3.	Sekolah selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan bonus untuk memotivasi kinerja guru dan karyawannya.					
4.	Sekolah selalu berusaha untuk menyediakan dan memenuhi keperluan guru dalam menunjang proses belajar mengajar.					
5.	Sekolah memberdayakan sistem pengakuan/penghargaan untuk mengapresiasi kinerja karyawannya.					
6.	Pelayanan yang diberikan sekolah sesuai dengan harapan pelanggan.					
7.	Guru dan Karyawan mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan mutu pendidikan.					
8.	Guru dan Karyawan turut berperan serta dalam pengambilan keputusan sekolah.					
9.	Sekolah memberi kebebasan kepada guru dan karyawan untuk menjalankan tugasnya.					
10.	Sekolah memberikan kewenangan kepada guru untuk memberikan penilaian terhadap perkembangan siswa.					
11.	Sekolah selalu mengembangkan keterlibatan karyawan pada semua bagian untuk mengelola semua aspek kualitas.					
12.	Semua karyawan mempunyai kewenangan dalam pengambilan keputusan secara proporsional.					
13.	Semua karyawan banyak melakukan aktivitas sumbang saran.					
14.	Semua karyawan mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan sekolah.					

15.	Semua karyawan mempunyai kewenangan untuk mengendalikan dan meningkatkan segala aspek kualitas kerja mereka.					
16.	Semua karyawan memahami pentingnya kontribusi dan peran mereka dalam organisasi.					
17.	Semua karyawan ikut ambil bagian dalam penusunan maupun pelaksanaan program sekolah dan pengambilan keputusan sekolah.					
18.	Sekolah selalu menggunakan informasi yang objektif sebagai dasar dalam proses pengambilan keputusan.					
19.	Sekolah selalu menggunakan analisis fakta dan informasi objektif untuk peningkatan segala aspek kualitas.					
20.	Sekolah selalu mengamati proses internal dan lingkungan luar untuk menghasilkan informasi yang independen dan objektif berdasarkan prinsip kualitas.					
21.	Sekolah selalu berusaha untuk menyediakan informasi dan data yang dibutuhkan secara akurat dan dapat dipercaya.					
22.	Sekolah selalu menganalisis data dan informasi dengan menggunakan metode yang valid untuk keperluan proses pendidikan.					
23.	Segala bentuk keputusan yang dilakukan oleh sekolah didasarkan pada data yang diperoleh.					
24.	Sekolah menggunakan bukti-bukti yang valid dan informasi yang objektif dalam memecahkan masalah.					
25.	Sekolah selalu menetapkan target perbaikan berkelanjutan pada standar tertentu.					
26.	Sekolah selalu meningkatkan standar yang hendak dicapainya.					

27.	Sekolah selalu mempertimbangkan masukan dari pelanggan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.					
28.	Sekolah selalu melakukan pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan kualitas SDM yang dimiliki.					
29.	Sekolah selalu berusaha untuk meningkatkan mutu pendidikannya secara optimal.					
30.	Sekolah selalu menyelidiki peluang perbaikan berkelanjutan terhadap sarana dan prasarana sekolah dalam menunjang aktivitas pendidikan.					
31.	Sekolah selalu berusaha untuk menyediakan fasilitas yang lengkap dalam menunjang proses pembelajaran dan pendidikan.					
32.	Sekolah selalu melakukan studi banding terhadap kualitas pelayanan pesaing.					
33.	Sekolah melakukan perubahan dari sistem tradisional menjadi komputerisasi dalam mengumpulkan dan menganalisis data.					
34.	Semua guru dan karyawan memperoleh program pelatihan dan pengembangan secara teratur.					
35.	Sekolah selalu mengamati lingkungan luar untuk menindaklanjuti kebutuhan konsumen.					

**TERIMA KASIH SAYA UCAPKAN ATAS PARTISIPASI DAN WAKTU YANG TELAH  
BAPAK/IBU/SAUDARA/I BERIKAN**

## KUESIONER (Siswa)

No. Responden :

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penulisan skripsi, saya mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya sedang melakukan penelitian dengan judul “ Dampak Implementasi *Total Quality Management* pada kinerja Sekolah di SMAK Santa Agnes Surabaya”. Maka dengan hormat, saya memohon kesediaan siswa-siswi sekalian untuk mengisi kuesioner di bawah ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

### BAGIAN I

Mohon diisi titik-titik sesuai dengan pertanyaan yang tersedia (Untuk Identitas Responden).

1. Nama Responden : .....

2. Umur/ Jenis Kelamin : .....Tahun / Laki-laki / Perempuan \*)

3. Kelas : ☐ X  
☐ XI  
☐ XII

4. Jurusan : .....

Keterangan: \*) coret yang tidak perlu.

### BAGIAN II

Berikan penilaian anda terhadap evaluasi dan keyakinan anda terhadap pernyataan berikut dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan kategori jawaban anda. 1) STS = Sangat Tidak Setuju; 2) TS = Tidak Setuju; 3) N = Netral; 4) S = Setuju; dan 5) SS = Sangat Setuju.

NO.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Sekolah selalu mengidentifikasi dan berusaha memenuhi kebutuhan siswa. (Dalam hal sarana-prasarana sekolah)					
2.	Sekolah memberikan layanan yang akurat/tanpa kesalahan dan tepat waktu kepada siswa.					

3.	Pelayanan yang diberikan sekolah sesuai dengan harapan siswa.					
4.	Guru selalu melakukan inovasi dalam proses pembelajaran agar siswa tidak merasa jenuh.					
5.	Sekolah selalu melakukan perbaikan terus menerus baik terhadap sarana-prasarana maupun metode pembelajaran untuk memotivasi minat belajar siswa.					
6.	Sekolah selalu menerapkan metode dan strategi pembelajaran yang tepat untuk meningkatkan minat belajar siswa.					
7.	Sekolah selalu berusaha untuk menciptakan suasana yang nyaman agar siswa dapat lebih terfokus pada proses belajar-mengajar di kelas.					
8.	Sekolah menerapkan proses pembelajaran yang partisipatif dengan melakukan banyak kegiatan diskusi untuk mendorong siswa berpikir kreatif dan produktif.					
9.	Kepala sekolah bersikap adil dalam memperlakukan setiap siswa.					
10.	Guru adil dalam memperlakukan setiap siswa.					
11.	Karyawan adil dalam memperlakukan setiap siswa.					
12.	Guru memberikan tugas yang sesuai dengan tujuan mata pelajaran pada setiap siswa.					
13.	Guru menyajikan kegiatan pembelajaran yang dapat menumbuhkan kerja sama yang baik antar peserta didik.					
14.	Kepala sekolah melayani dan menyelesaikan setiap permasalahan yang					

	dihadapi oleh siswanya.					
15.	Guru memberikan penilaian secara adil sesuai dengan kemampuan siswanya.					
16.	Kepala sekolah memberikan perlakuan secara adil sesuai dengan arsip nilai siswa.					
17.	Guru melaksanakan aktivitas pembelajaran secara bervariasi untuk meningkatkan minat belajar siswa.					
18.	Guru mengelola kelas dengan efektif agar semua waktu siswa dapat dimanfaatkan secara produktif dengan memberikan banyak kesempatan kepada siswa untuk bertanya, mempraktekkan materi, dan berinteraksi dengan siswa lain.					
19.	Program-program yang disusun oleh Kepala Sekolah untuk mengasah minat dan bakat siswa selalu diperbarui untuk mewujudkan perbaikan yang berkesinambungan.					
20.	Kepala Sekolah selalu memperbaiki program-program pembelajaran untuk meningkatkan prestasi belajar siswa.					
21.	Sekolah selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan siswa melalui adanya perbaikan terhadap sarana dan prasarana secara berkesinambungan untuk menunjang proses belajar siswa.					
22.	Sekolah selalu menyediakan peralatan yang lengkap dan fasilitas yang memadai untuk memungkinkan siswa melakukan kegiatan praktikum.					
23.	Sekolah selalu berusaha untuk memperbaiki pelayanannya dalam hal proses pembelajaran agar siswa dapat					

	dengan mudah memahami materi pelajaran yang disampaikan.					
24.	Sekolah selalu berusaha untuk memperbaiki pelayanannya dalam hal penggunaan fasilitas sekolah agar dapat dimanfaatkan dengan baik oleh siswa.					
25.	Sekolah selalu berusaha untuk memperbaiki pelayanannya dalam hal pengurusan administrasi sekolah agar dapat berjalan dengan mudah dan tanpa kesalahan.					

**TERIMA KASIH SAYA UCAPKAN ATAS PARTISIPASI DAN WAKTU YANG TELAH  
BAPAK/IBU/SAUDARA/I BERIKAN**



## DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

### KEPALA SEKOLAH DAN WAKIL KEPALA SEKOLAH

1. T :Seberapa penting arti mutu pendidikan bagi sekolah?

J :Mutu pendidikan merupakan pedoman sekolah dalam mengelola dan menjalankan aktivitas sekolah.

2. T :Bagaimana sekolah menggambarkan mutu pendidikan? Dan hal-hal apa saja yang dapat meningkatkan mutu pendidikan bagi sekolah?

J :Mutu pendidikan merupakan tolak ukur sekolah dalam menggambarkan mutu sekolah. Mutu pendidikan dapat ditingkatkan melalui ketersediaan sarana prasarana yang memadai, proses pembelajaran yang beragam, materi pembelajaran yang sesuai dengan perkembangan jaman, peningkatan kualitas SDM, pembaharuan teknologi dll.

3. T :Pelayanan dalam bentuk apa saja yang diberikan oleh sekolah kepada pelanggannya?

J :Melakukan studi lapangan, melakukan pembinaan rohani melalui gladi rohani, semedi, dan retreat serta misa sekolah, mempermudah pelayanan administrasi melalui sistem komputerisasi, menyediakan ekskul yang beragam, dan membuka layanan bimbingan konseling.

4. T :Bagaimana sekolah mengidentifikasi kebutuhan pelanggan?

J :Dengan melakukan evaluasi dan analisis pesaing.

5. T :Bagaimana standar mutu proses pembelajaran di SMA Katolik Santa Agnes?

J :Sekolah menyesuaikan standar proses pembelajaran dengan standar KTSP.

6. T :Bagaimana sekolah menyusun program-program kegiatan yang berorientasi pada perbaikan yang berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kinerja sekolah?

J :Program kerja sekolah disusun berdasarkan analisis SWOT pada setiap unit yang disesuaikan dengan sasaran/tujuan sekolah.

7. T :Bagaimana perkembangan kualitas dan kuantitas sarana prasarana sekolah?

J :Kualitas sarana prasarana yang dimiliki sekolah banyak mengalami peningkatan, karena diterapkannya sistem komputerisasi dan sarana yang berbasis IT. Dari segi kuantitas, jumlah sarana dan prasarana saat ini masih kurang memadai.

8. T :Bagaimana cara sekolah untuk mengukur kepuasan pelanggan?

J :Sekolah membuat sistem monitoring dan evaluasi untuk mengukur kepuasan pelanggan baik dari segi sarana prasarana maupun layanan dan jasa pendidikan yang diberikan.

9. T :Bagaimana cara sekolah mengukur mutu pendidikannya?

J :Sekolah berpedoman pada standar yang ditentukan oleh BASNAS untuk mengukur mutu sekolah dengan berusaha untuk mempertahankan hasil akreditasi "A".

10. T :Bagaimana sekolah meningkatkan kualitas dan kuantitas siswa?

J :Untuk meningkatkan kualitas siswa, sekolah menerapkan metode pembelajaran yang variatif seperti mengubah gaya belajar dari *teacher centered focus* menjadi *learning/student centered focus* menerapkan konsep *team teaching*, dan membuat animasi modul pembelajaran untuk meningkatkan daya serap siswa untuk mata pelajaran yang sulit. Sedangkan untuk meningkatkan kuantitas siswa, sekolah banyak

melakukan promosi, dan kegiatan pencitraan sekolah agar nama sekolah lebih dikenal oleh masyarakat luas.

11. T :Bagaimana cara sekolah untuk mengevaluasi kinerjanya?

J : Mendayagunakan komite sekolah sebagai badan peran serta dengan mengadakan rapat evaluasi.

12. T :Apa tindakan yang sekolah lakukan untuk melakukan perbaikan berkesinambungan?

J :Sekolah menerapkan siklus PDCA untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap rencana/program yang telah dibuat.

13. T :Bagaimana pergerakan prestasi sekolah selama 5 tahun terakhir?

J :Prestasi yang diraih sekolah selama beberapa tahun terkahir cenderung menurun, baik dari segi prestasi siswa, prestasi guru dan kepala sekolah, maupun prestasi sekolah. Untuk itu, sekolah banyak melakukan perubahan terhadap aktivitas pendidikan yang dijalankan untuk meningkatkan prestasinya. Seperti mengadakan program pelatihan untuk mengasah minat dan bakat siswa baik di bidang akademik maupun di bidang non-akademik, memberdayakan program pelatihan dan pemberdayaan karyawan untuk meningkatkan kemampuan teknis dan keahlian professional mereka, dan meningkatkan kinerja sekolah secara lebih efektif dan efisien dengan melakukan perubahan dari system tradisional menjadi system komputerisasi dalam menjalankan proses pendidikan.

#### **TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN**

14. T :Bagaimana peran tenaga pendidik dan kependidikan dalam perencanaan dan pelaksanaan manajemen mutu di sekolah?

J :Sekolah membentuk kelompok kerja yang terdiri dari guru dan karyawan untuk menyusun program kerja peningkatan mutu pada setiap unit.

15. T :Bagaimana upaya peningkatan kualitas SDM guru dan karyawan di SMA Katolik Santa Agnes Surabaya?

J :Sekolah mengikut sertakan guru dan karyawan ke dalam berbagai macam pelatihan untuk meningkatkan kemampuan teknis dan keahlian professional mereka seperti seminar, workshop, pelatihan, dan kegiatan professional lainnya.

16. T :Bagaimana cara sekolah untuk meningkatkan prestasi siswa?

J :Mengikutsertakan siswa ke dalam lomba dan olimpiade baik dari segi akademik maupun non-akademik mengadakan pengayaan dan program pengembangan kreatifitas siswa.

17. T :Mengapa tingkat kepuasan guru dan karyawan terhadap layanan yang diberikan sekolah masih rendah?

J :Karena layanan yang diberikan sekolah tidak sesuai dengan harapan pelanggan, khususnya dalam hal penghargaan financial.

17. T :Upaya apa yang dilakukan sekolah untuk meningkatkan kinerjanya secara lebih efektif dan efisien?

J :mengubah aktivitas pendidikan dari system tradisional ke system komputerisasi, menyusun program kerja sekolah secara lebih sistematis, mendeskripsikan dengan baik tugas dan peran masing-masing karyawan, dan membuat SOP untuk setiap unit.

18. T :Bagaimana cara sekolah dalam mengukur kinerjanya?

J :Sekolah melakukan evaluasi terhadap kinerjanya pada akhir periode dengan mengadakan rapat evaluasi.

19. T :Apa yang sekolah lakukan untuk meningkatkan minat belajar dan daya serap siswa terhadap materi pembelajaran yang diberikan?

J :Sekolah mewajibkan setiap guru untuk membuat RPP sebelum melakukan aktivitas pembelajaran dengan menggunakan metode pembelajaran yang variatif. Sekolah juga memperbanyak kegiatan praktikum untuk menguji kemampuan siswa.